



Bekir TUNCER¹

Erdoğan GAVCAR²

**HAVALİMANI TERMİNAL HİZMET KALİTESİNİ ETKİLEYEN
FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ³**

Özet

Dünyanın ortak bir pazar alanına dönüşmesi ve de ulaşım ağlarındaki iyileştirmelerin katkısıyla; seyahatlerin sıklaştığı, daha kapsamlı hale geldiği ve milyonlarca insanın sürekli hareket halinde olduğu bir yaşam biçimi tüm dünyaya yayılmış durumdadır. Havayollarında devlet sahipliğinin yavaş yavaş ortadan kalkması ve gerek ulusal gerekse uluslararası düzenlemelerin kaldırılması uygulamaları ile ortaya çıkan liberalleşme ve özelleştirmenin etkisiyle hava taşımacılığı altyapısı olan havalimanları ve terminallerinde de özelleştirmeler gündeme gelmiştir. Yapılan araştırmada, yolcular açısından terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörlerin belirlenip bu faktörlerin terminal hizmet kalitesine etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen ölçek vasıtası ile keşfedici faktör analizi yapılarak terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörler ortaya çıkartılmış, sonrasında da ikinci düzey (üst düzey) doğrulayıcı faktör analizi yapılarak model geliştirme stratejisi izlenmiştir. Araştırma ICF Antalya ve ATM Dalaman Uluslararası Havalimanı Dış Hatlar Terminallerini kullanarak yurtdışına çıkış yapan yolculardan toplanan veriler üzerinden yürütülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Havalimanı Terminal Hizmet Kalitesi, Terminal Hizmetlerinin Boyutları

¹ Öğr. Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Dalaman Meslek Yüksekokulu, btuncer@mu.edu.tr

² Prof. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Fethiye İşletme Fakültesi, gavcar@mu.edu.tr

³ Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimince desteklenen 13/73 numaralı proje kapsamında yürütülen HAVALİMANI TERMİNAL PERAKENDECİLİĞİ (MUĞLA DALAMAN ve ANTALYA DIŞ HATLAR TERMİNALİ ÖRNEĞİ) isimli doktora tezinin bir bölümünden hazırlanmıştır.

DETERMINATION OF FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF AIRPORT TERMINAL SERVICES

Abstract

Travels have become more frequent and comprehensive as millions of people are constantly moving all over the world as a way of life due to the transformation of the world into a common global market and the contribution of improvements in transportation networks. The privatization of airports and terminals has become a significant issue under the impact of the general liberalization and privatization trends that have come into existence as state ownership of airlines gradually disappeared and both national and international regulations incrementally eliminated. The aim of this research is to determine the factors that form terminal service quality and subsequently to gauge the effect of these factors on terminal service quality. In the first chapter, the factors that constitute terminal service quality have been discovered in the exploratory factor analyses that used the scale developed by this researcher. In the following and the final stage model development strategy has been pursued with second level (upper level) confirmatory factor analyses. The research has been conducted on the data collected from departing international passengers using ICF Antalya and ATM Dalaman International Airports.

Key Words: Service Quality, Airport Terminal Service Quality, Dimensions of Terminal Services

GİRİŞ

Dünyanın ortak bir pazar alanına dönüşmesi ve de ulaşım ağlarındaki iyileştirmelerin katkısıyla; seyahatlerin sıklaştığı, daha kapsamlı hale geldiği ve milyonlarca insanın sürekli hareket halinde olduğu bir yaşam biçimi tüm dünyaya yayılmış durumdadır. Uluslararası ticarete hızla gelişen arz ve talep değişiklikleri doğru orantılı olarak havayolu taşımacılığını da etkilemektedir (Crowford ve Melewar, 2003: 87).

Bu seyahatler sırasında, özellikle turistik amaçlı ve iş gezilerinde havayolu kullanımı en çok tercih edilen ulaşım sistemi haline gelmiştir. Tüm bu gelişmelere paralel havalimanlarında yolcuların geçirdikleri zamanlar da artış göstermektedir. Özellikle 11 Eylül 2001 tarihinde Amerika Birleşik Devletleri'nde meydana gelen terör olayları havacılık camiasını derinden etkilemiş ve güvenlik önlemlerinin çok daha fazla alınmasına sebep olmuştur. Arttırılan bu güvenlik önlemleri giden yolcuların terminal alanına uçuşun başlamasından daha erken saatlerde gelmelerine sebep olmaktadır. Şu an Türkiye'de genel uygulama iç hatlar için 1 saat, dış hatlar için 2 saat önce yolcuların havalimanında olması şeklindedir.

Bu noktada yolcuların uçuş ile ilgili terminale giriş, check-in, bagaj teslimi, pasaport kontrol gibi işlemlerini gerçekleştirdikten sonra terminal alanında uçağa alınıncaya kadar kendilerine ayırabilecekleri zaman kalmaktadır. Bu zamanı değerlendirirken terminalde yer alan perakendeci işletmelerin maksimum fayda sağlayabilmesi için tüketicilerin davranış özelliklerinin irdelenmesi ve elde edilen sonuçların perakendecilerin lehine kullanılması gündeme gelmiştir.

Havalimanındaki alışveriş ortamlarındaki hizmet sunum kalitesi, personelin yabancı dil kullanım yeterlilikleri, kredi kartı, seyahat çeki, yabancı para ile ödeme vb... alternatif ödeme yöntemlerinin varlığı yolcuların satın alma kararını etkileyeceği düşünülmektedir.

Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir yer tutan hizmet kalitesinin hizmet sektöründe ilk uygulamaları 1940 yılında görülmeye başlanmıştır. Sonraki yıllarda da hızlı bir gelişme ve büyüme göstermiştir (Koçbek, 2005:33).

Havalimanında sunulan hizmetlerin boyutları üzerine yapılan çalışmalar sınırlı sayıda yer almaktadır. Fodness ve Murray'in (2007) geliştirdiği kavramsal modele göre, yolcuların hizmetin kalitesi açısından havalimanından beklentileri üç boyutta ortaya çıkmıştır. Birinci boyut fonksiyonelliktir. Bu boyutu oluşturan bileşenler ise, havalimanının etkin bir şekilde yolcuyu istediği noktaya ulaştıran yönlendiricilerin bulunduğu etkinlik ve hizmet birimlerinin zaman kaybı oluşturmada hizmet sunmalarını sağlayan etkililik boyutudur. İkinci boyut, etkileşimdir. Yolcular sorularına ve yardım taleplerine anında cevap beklemektedirler. Üçüncü boyut ise oyalayıcı ve eğlendirici unsurların yer aldığı tesisler boyutudur. Bu boyut da üç adet alt bileşenden oluşmaktadır. Birincisi iş amaçlı kullananların beklentisi olan verimli zaman geçirebilecekleri alan boyutudur. İkincisi terminalin dekoratif görünüm boyutu ve üçüncüsü ise alışveriş olanağı sağlayan mağazalar boyutudur (Fodness ve Murray, 2007:501).

Hizmetlerin soyut niteliğinden dolayı aynı özelliğe sahip hizmet kalitesi de literatürde hizmet kalitesi yerine yaygın olarak “algılanan hizmet kalitesi” olarak kullanılmaktadır. Algılanan kalite, tüketicinin değer algılarını etkileyen en önemli değişkendir. Bu değer algıları da tüketicinin o ürün ya da hizmeti satın alma niyetini etkiler (Babakus ve Mangold, 1992:768).

Ekinci, Dawes, ve Massey, (2008:57) konaklama sektöründe tüketici memnuniyetini etkileyen unsurları ortaya çıkarmak için geliştirdikleri modelde, tüketici memnuniyetini arka planda bulunan birçok faktörün etkilediğini bulgulamışlardır. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı (self-congruence), aldığı hizmetlerden algıladığı fiziksel kalite ve hizmet aldığı personelin davranışları, tüketicinin beklentileri (desires), tüketicilerin firmaya karşı geliştirdikleri tutumların müşteri memnuniyetinin oluşumunu etkilediklerini ortaya koymuşlardır.

Günümüzde “yolcu” kavramı, havayolu ve havalimanı işletmecilerinin paylaştığı “ortak müşteri” şeklinde yorumlanabilmektedir. Havalimanlarının sadece yolculara yönelik değil aynı zamanda yolcuları karşılayanlar, havalimanı çalışanları için de onlarca çeşit marka ve ürün çeşitliliğini sunan alışveriş merkezlerine dönüşmeye başlamışlardır. Dolayısıyla da burada sunulan hizmetleri etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve hizmet kalitesini etkileyen değişkenlere göre pazarlama kararlarının alınmasında fayda görülmektedir.

Bu noktadan hareketle, yolcuların havalimanı terminallerinden algıladıkları hizmet kalitesini oluşturan faktörleri ortaya koyma ve bu faktörlerden yolcuların satın alma davranışlarını etkileyen faktörler belirlenmeye çalışılmaktadır.

Havacılık sektörünün dünyadaki ve Türkiye’deki gelişimine yer verilerek çalışmanın önemi açıklanmaya çalışılmıştır Hizmet kalitesine yer verilerek, havalimanı terminal hizmet kalitesi ve havalimanı terminal perakendeciliğinin gelişimi açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırma kısmında ise; Dalaman ve Antalya Uluslararası Havalimanları dış hatlar terminallerini kullanarak çıkış yapan yolculardan anket yöntemi ile toplanan veriler IBM SPSS ve IBM AMOS istatistik yazılımları ile analiz edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi yapılarak, terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörler belirlenmiştir.

1. HAVACILIK SEKTÖRÜ

Sivil hava taşımacılık faaliyetleri 2013 yılında 100. Yılımı kutlamaktadır. 2012 yılında, 28.000 civarı uçak ile 35.000 nokta arasında uçak seferleri yapılmış, dünya ekonomisine 2,5 trilyon ABD doları katkı sağlanmıştır. Sivil havacılık sektörünün doğrudan 5,5 milyon, toplamda 57 milyon kişiye iş sağladığı tahmin edilmektedir. Geçen yüz yılda, sivil havacılık, ekonomik ve sosyal kalkınmanın en önemli sektörlerinden birisi olmuştur (Türkiye Havacılık Meclisi Raporu, 2012:32).

ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı) verilerine göre, dünyada 1950'lerde yıllık 100 milyon olan tarifeli yolcu hareketi, 1976 yılında 1 milyara, 2010 yılında da 5,126 milyara ulaşmıştır. Ancak bu çift yönlü trafik olup gerçek tarifeli yolcu sayısı yaklaşık 2,5 milyar olarak düşünülmelidir. ICAO'nun 2012 yıllık raporuna göre 2030 yılında yıllık yolcu sayısının 6 milyara ulaşacağı beklenmektedir (ICAO Annual Report, 2012:3). 2012 yılı verilerine göre taşınan yolcu sayısı 2,9 milyar civarında gerçekleşmiştir (Türkiye Havacılık Meclisi Raporu, 2012:32). 21. yy'ın başlarındaki 4 gelişme havacılık endüstrisini etkisi altına almıştır (Neufville ve Odoni, 2003:3). Bunlar:

1. Uzun Dönemli Büyüme: Yıllık % 5'lik büyümenin etkisiyle her 15 yılda bir trafik ikiye katlanmaktadır.
2. Ticarileşme: Terminal işletmeciliğinin devlet tekelinden alınıp ticari birimlere dönüştürülmesi sonucu terminal tasarımları ve konseptlerinde ciddi değişimler oluşturmuştur.
3. Globalleşme: Uluslararası havayolu birleşmeleri ve havayolu firmalarının oluşturduğu stratejik ittifaklar havayolu hizmet kalitesinde çok önemli gelişmeler oluşturmuştur.
4. Teknik gelişmeler: Özellikle elektronik ticaretin gelişmesine paralel kargo ve yolcu taşımacılığındaki yeni elektronik kolaylaştırıcı düzenlemeler faydalı olmuştur.

Endüstri çok büyük, yenilikçi ve geleceği çok parlak bir sektördür. Her yıl yaklaşık dünya nüfusunun yaklaşık %25'i hava taşımacılığını kullanmaktadır. 20. yy'ın son çeyreğinde ortalama her yıl %6 büyüme göstermiştir (Neufville ve Odoni, 2003:4).

Ulaştırma Bakanlığı tarafından Sivil Havacılık alanında oluşturulan mevzuata uygun olarak geliştirilen politikalar çerçevesinde "Her Türk Vatandaşı Hayatında En Az Bir Kere Uçağa Binecek" sloganıyla yola çıkılarak 2003 yılında başlatılan Bölgesel Havacılık Projesi ile çapraz uçuşların canlandırılması sonucunda gerek taşınan yolcu sayısında gerekse uçuş sayısında önemli artışlar gerçekleşmiştir.

(http://www.ubak.gov.tr/BLSM_WIYS/UBAK/tr/dokuman_ust_menu/projeler_faaliyetler/2009_0610_160421_204_1_64.html, Erişim Tarihi: 28.01.2013)

IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği)'nin 2013 yılı yolcu raporlarında dış hatlardaki yıllık ortalama büyümenin %5,4, iç hatlardaki büyümenin ise %4,9 olduğu görülmektedir (Air Passenger Market Analysis, 2013:1). Türkiye'deki büyümenin dünya ortalamasının çok çok üstünde olması sektörün geleceğinin daha da iyi olacağı yönünde umut vericidir.

Havalimanlarının çoğunluğu devlet tarafından işletildiği için sundukları hizmetten finansman sağlamak gibi çabaları bulunmamaktadır. Havalimanından hizmet alanlar da ödemelerini merkezi bütçeye yaptıkları için terminal işletmeciliği modern anlamda

yapılmamaktaydı. Bu sebeple de havalimanları bütçelerini merkezi bütçeden aldıkları pay ile karşılamaktaydılar. Bu sebeple de masraflarını çıkartmak için gelir elde etmek gibi kaygıları da bulunmamaktaydı. Devlet tarafından finanse edilip, inşa edilen ve işletilen havalimanları 1990'larda başlayan özelleştirme trendleriyle beraber özelleştirilmeye başlanmıştır (Neufville ve Odoni, 2003: 8).

Genel olarak serbestleşme ve ticarileşme sürecinin etkisiyle gelişen havaalanı özelleştirme eğilimlerinin kısmi özelleştirme şeklinde ortaya çıktığı görülmektedir. Böylece devletler havaalanı gibi büyük yatırımlar üzerinde az da olsa bir payı ellerinde tutmakla güvence sağlamayı tercih etmektedirler (DPT, 9. Kalkınma Planı (2007-2013)Havayolu Ulaşımı Özel İhtisas Komisyonu Raporu,2006:7).

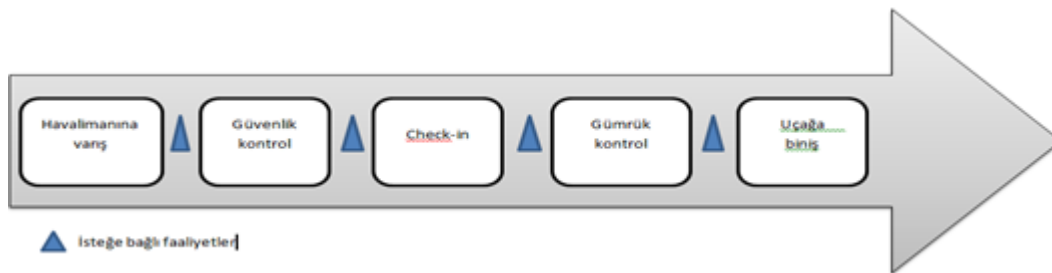
Havalimanı özelleştirmelerinin potansiyel faydaları aşağıda sıralanmıştır.(Ernico, Boudreau, Reimer ve Van Deek, 2012:1)

- Havalimanının gelişimi için özel sermayenin teşvik edilmesini sağlar.
- Havalimanının varlığından dolayı sürekli kazanç sağlar.
- Sunulan havacılık hizmetlerinde ve havayolları arasında rekabeti teşvik eder.
- Havacılık dışı gelirlerin artırılması için daha fazla yenilik ve yaratıcılık gösterilmesini teşvik eder.
- Havalimanının uzun vade bakımlarının devamlılığı sağlanarak verimli kullanılmasını ve müşteri hizmetlerinin geliştirilmesini sağlar.
- Borç riskini ve sermaye bulma güçlüklerini özel sektöre devreder.
- Proje teslim sürelerini hızlandırır ve inşaat maliyetlerini azaltır.
- Devletin vergi yüküne olumlu katkı sağlayarak vergiye bağımlılığını azaltır.
- Kararların politikadan uzak alınmasına yardımcı olur.

Havalimanlarının özelleştirilmeleri sonrası havalimanı terminallerini kullanan yolculara daha iyi hizmet sunarak gelirlerini arttırmak isteyen işletmeler için havalimanı terminallerinde sunulan hizmetlerin kalitesi ve yolcu memnuniyeti önem kazanmaya başlamıştır.

2. HAVALİMANI HİZMET SÜREÇLERİ

Dünyanın birçok ülkesinde havalimanlarında yolcunun karşılaştığı süreçler birbirine çok benzer şekildedir. Şekil 1'de giden yolcu olarak tabir edilen, havalimanına o şehirden iş, gezi,vb. sebeplerle ayrılmak üzere gelen yolcuların uçağa bininceye kadar geçtiği adımlar yer almaktadır.



Şekil 2. Giden Yolcunun Havalimanında Geçirdiği Süreç

Kaynak: Livingstone, Popovic, Kraal ve Kirk, 2012:3

Bu süreçler aşağıda tek tek açıklanmaktadır.

2.1 Havalimanına Varış

Uçuş öncesi yolcuların havalimanında hizmet almaya başladıkları ilk nokta olarak kabul edilmektedir. Yolcuların kullandıkları havalimanına ve uçuş amaçlarına göre farklı ulaşım araçları ile havalimanına ulaşmaktadırlar. Özel araç, ticari taksi, ücretli veya ücretsiz havalimanı servisi, tur operatörü, özel transfer firmaları bunlardan en sık rastlananlardır. Özellikle tur operatörü ile havalimanına ulaşan yolcular havalimanına uçuş saatinden daha önce varmaktadırlar. Türkiye'deki havalimanlarında iç hat yolcularının uçuş saatinden en az 1 saat önce, dış hat yolcularının ise en az iki saat önce havalimanında bulunmaları önerilmektedir. Havalimanı yapısına bağlı olarak yolcular varış sonrası havalimanı terminal binasına girmeden önce serbest zaman geçirebilmektedirler.

2.2 Güvenlik Kontrol

Türkiye'deki tüm havalimanlarına girişte yolcu ayrımı yapılmaksızın güvenlik kontrolünden geçiş yapılarak havalimanına giriş yapılmaktadır. Havacılık otoritesinin belirlemiş olduğu kurallar dahilinde Türk polisinin gözetim ve denetiminde yapılan bu kontroller çoğunlukla havalimanı işletmecisi işletmenin hizmet aldığı özel güvenlik şirketi personeline gerçekleştirilmektedir. Terminal işletmecisi açısından da yolcuların bir an önce terminale alınması hem yolcu memnuniyetini arttıracak bir faktör olup aynı zamanda terminal içerisinde yolcunun uçağa bininceye kadar geçireceği zamanı maksimize edeceği için yolcuların satın almada bulunma ihtimalini arttıracak bir faktördür.

Bu aşamada güvenlik personelinin etkinliği ve de nezaketi çok önem taşımaktadır. Güvenlik kontrol aşamasında olumsuz deneyim yaşayan yolcuların yaşamış oldukları memnuniyetsizlikten dolayı satın alma davranışlarında azalma olasılığı bulunmaktadır. Perng ve vd. (2010:282) havalimanında yolcuların memnuniyeti ve satın alma davranışları ile ilgili araştırmalarında da güvenlik görevlilerinden duyulan memnuniyetin hizmet kalitesine etkisine yaptığı katkıdan söz edilmektedir.

Gkritza, Niemeier ve Mannering (2006:219),yaptıkları çalışmada, güvenlik kontrolü sırasında oluşan bekleme zamanının yolcu memnuniyeti üzerinde negatif yönde mutlak düzeyde etkili olduğu bulgulanmıştır.

Terminale giriş yapan yolcu check-in öncesi ihtiyaçlarını karşılayabileceği banka, eczane, bilet satış ofisleri, vergi iade büroları, alış veriş mağazaları vb.gibi hizmet alanlarına bu bölgede ulaşabilmektedir.

2.3 Check-In (Uçuşa Kayıt)

Yolcuların terminale girdikten sonra, uçağa yetişme ve de uçaktaki yerini netleştirmek için bilet kontrol ve bagaj işlemlerini gerçekleştirmek amacıyla uçuşları için ilan edilen check-in bankosuna yönelmektedirler. Burada havayolu firması adına faaliyetleri yürüten yer hizmetleri kuruluşunun görevlileri yolcuların işlemlerini yerine getirirler. Buradaki işini tamamladıktan sonra yolcu için yanındaki bagaj ağırlığından kurtulma sağlanmış olup uçaktaki yeri de kesinleşmiş bulunmaktadır. Uçağın kalkış zamanına göre pasaport kontrol öncesi alış veriş için

serbest zamanı bulunmaktadır. Terminal genel alanında ihtiyaçlarına cevap verecek mağaza çeşitliliğine terminal yapısına göre erişebilmektedir.

2.4 Gümrük Kontrol

Yolcuların teorik olarak ülke topraklarını terk ettikleri noktadır. Sadece uçuş kaydı yapılmış ve yurtdışına çıkışına engel olmayan yolcular bu noktada pasaport polisi tarafından yapılan bilet ve pasaport kontrol işlemleri sonucu gümrüksüz sahaya geçiş yapmaktadırlar. Terminal içerisinde hava tarafı da denilen bu nokta artık yolcuların uçağa binmek üzere hazır oldukları aralıktır. Gate (kapı) bölgesi de denilen bu alan perakendecilik faaliyetlerinin en yoğun yürütüldüğü alandır. Gümrük vergilerinden arındırılmış alan olduğu için göreceli olarak daha uygun fiyata alış-verişin yapıldığı alan olarak da kabul edilmektedir. Free –shop diye adlandırılan mağazalar da bu bölgede yer almaktadır. Aynı zamanda yiyecek içecek noktaları, hediyelik eşya mağazaları gibi diğer perakende mağazalar da bu bölgede yer almaktadır. Araştırmada veri toplama işlemi gümrük kontrol işleminden sonra gerçekleştirilmiştir.

Scholvinck'in geliştirdiği seyahat stres eğrisine göre, gümrük kontrol işlemleri yolcular için seyahat sürecinde yaşanan gerginliğin en aza indiği alan olarak tanımlanmaktadır. Scholvinck, seyahat stresinin evden çıkışla beraber artmaya başladığını, havalimanına varış, güvenlik ve check-in noktalarında giderek arttığını ve gümrük kontrol noktasında tavan yaptığını belirtmektedir. Gümrük kontrolden sonra yolcunun stresinde keskin bir azalma olduğunu vurgulamaktadır (Crawford ve Melewar, 2003:90).

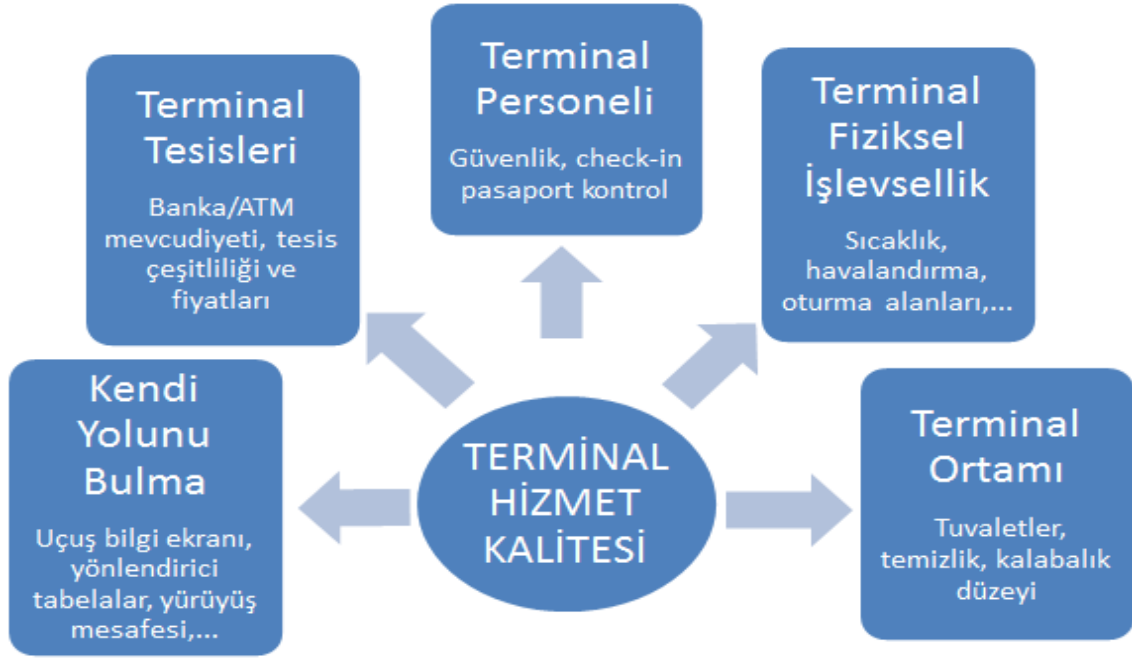
2.5 Uçağa Biniş

Artık yolcular uçağa binmeye hazırdırlar. Görevli personelin uçağa yolcu alış işlemlerini başlatması ile son kez bilet kontrolleri yapıp uçağa alınmaktadırlar. Bu nokta, yolcunun havalimanının terk etmesi ve yolculuğunun fiilen son aşaması olmaktadır.

3. TERMINAL HİZMET KALİTESİ MODELİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Hizmet kalitesi hakkındaki pazarlama literatürüne bakıldığı zaman havalimanı terminalleri hizmetleri kalitesi hakkında çok sınırlı sayıda çalışmanın yer aldığı görülmektedir. Hizmet kalitesi hakkında yapılan farklı ülkelerdeki birçok araştırmada, genellikle hizmet kalitesini oluşturan boyutlar üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. SERVQUAL adıyla bilinen Parasuraman, Zeithaml, ve Berry,(1987) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeğinin sektörlere göre uyarlanarak araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Fodness ve Murray (2007) ise çalışmalarında yolcuların havalimanından hizmet anlamında beklentilerinin ortaya koydukları görülmektedir.

Yapılan literatür taraması, geçmiş uçuş deneyimleri ve havalimanı terminal işletmecisi kuruluş yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonucunda yolcuların havalimanı terminaline ulaşmasından uçaktaki yerini alana kadar geçen süreçte algıladıkları hizmet süreçlerinin ortaya çıkartılması amacıyla 33 adet ifadeden oluşan terminal hizmet kalitesi ölçeği taslağı oluşturulmuştur. Ölçeğe göre oluşturulan kavramsal model şekil 2'de yer almaktadır.



Şekil 2: Terminal Hizmet Kalitesi Kavramsal Model

3.1 Faktör 1: Kendi Yolunu Bulma

Yolcular, havalimanı terminaline giriş yaptıkları andan itibaren öncelikleri hızlı bir şekilde bilet kontrol, pasaport kontrol işlemlerini yaptırmak istemektedirler. Bu noktada yolcuların ilerleyişini hızlandırmak adına, uçuş bilgi ekranlarının, yönlendirici tabelaların yeterli sayıda ve açıklayıcı bilgiler içermesi yolculara zaman kazandırmaktadır.

Geuens ve vd. (2004), havalimanı yolcularının havalimanı atmosferi ve altyapısından önemini derecede etkilendiklerini vurgulamışlardır.

Torres ve vd. (2005), havalimanlarında sunulan ticari hizmetlerin kalitesi, hizmet yapısı ve müşterinin ürünü tüketme süresi arasındaki ilişkinin satın almayı etkilediğini belirtmişlerdir.

Fodness ve Murray'ın (2007) havalimanının etkin bir şekilde yolcuyla istediği noktaya ulaştıran yönlendiricilerin bulunduğu etkinlik ve hizmet birimlerinin zaman kaybı oluşturmada hizmet sunmalarının önemine değinmektedir.

Yolcuların kendi yollarını kolaylıkla bulabilmesi zaman kazandıracağı için terminal hizmet kalitesinde etkili olacağını düşündürmektedir. Buradan hareketle ilk hipotez aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H1: Yolcunun kendi yolunu bulabilmesi ile terminal hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

3.2 Faktör 2: Terminal Tesisleri

Yolcuların havalimanı terminallerinde ihtiyaç duydukları banka şubesi ve otomatik para çekme hizmeti sunan cihazların mevcudiyeti ve erişilebilirliği, terminaldeki ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri, mağaza, restoran vb. gibi mağaza çeşitliliğinin olması ve bu tesislerin uygun fiyatlı olmasının terminal hizmet kalitesini olumlu yönde etkileyecektir.

Entwistle (2007), yolcuların sadece %5’lik kısmının terminaldeki mağazalardan rahatsız olduğunu, kalanların terminale renk katıp farklı bir atmosfer yarattığını düşündüklerini ifade etmektedir.

Perng ve vd. (2010) tarafından gerçekleştirilen araştırmada; müşteri memnuniyetinin, havalimanı terminal altyapısından ziyade yoğunlukla ürünlerin çeşitli dış özelliklerine bağlı olduğu ortaya koyulmuştur. İlgili araştırmanın sonucunda yazarlar, yolcuların markalı ürünlerden memnun kaldıklarını, kafeterya ve eğlence merkezli ürünlerden ve hizmetlerden daha az memnun kaldıklarını belirtmiştir.

Hsu ve Chao (2005), çalışmalarında havalimanlarında yolcu başına kazançları arttırmak için perakende alanların artırılarak mağaza çeşitliliğinin dolayısıyla da yolculara sunulan ürün ve hizmet arzının çeşitlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Fodness ve Murray (2007), oyalayıcı ve eğlendirici unsurların yer aldığı faktöre tesisler adını vermişlerdir. Bu faktörde iş amaçlı kullananların beklentisi olan verimli zaman geçirebilecekleri alanların varlığı, terminalin dekoratif görünümü ve alışveriş olanağı sağlayan mağazalardan bahsedilmektedir.

H2: Havalimanı tesisleri ile terminal hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

3.3 Faktör 3: Terminal Personeli

Yolcular, havalimanına ulaştıkları andan uçağa bininceye kadar geçen süreçte havalimanında çalışan farklı birimlere ait personelden hizmet almaktadır. Bu birimler genel olarak; havalimanı özel güvenliği, yer hizmetleri işletmelerinin check-in işlemlerini gerçekleştiren personeli, terminal işletmecisi kuruluşun personeli, pasaport kontrolü gerçekleştiren polisler, gümrük memurları ve de terminalde faaliyet gösteren ticari işletmelerin personelinden oluşmaktadır. Çok farklı birimden hizmet alan yolcunun personelin hangi birime ait olduğunu anlaması güç olduğu için, yolcular tarafından tüm personelin terminal işletmecisi kuruluşun çalışanı olduğunu düşündükleri beklenmektedir. Dolayısıyla terminal işletmecisi kuruluşun, sunduğu hizmetin kalitesini arttırmak için personel konusunda daha da titiz çalışmada bulunmasının terminal hizmet kalitesini arttıracığı düşünülmektedir.

Parasuraman, Zeithaml, ve Berry, (1988:17) geliştirdikleri SERVQUAL adıyla anılan, hizmet kalitesi boyutlarında personelin hizmet kalitesinin oluşumunda katkı sağlayacağı özelliklerinden (fiziki görünüm, yanıt verme, yeterlilik, nezaket, erişilebilirlik, iletişim, müşteriye anlamak vb.) bahsetmektedirler.

Perng ve diğ. (2010:282) havalimanında yolcuların memnuniyeti ve satın alma davranışları ile ilgili araştırmalarında da güvenlik görevlilerinden duyulan memnuniyetin hizmet kalitesine etkisine yaptığı katkıdan söz edilmektedir.

Gkritza, Niemeier ve Mannering (2006:219), yaptıkları çalışmada, güvenlik kontrolü sırasında oluşan bekleme zamanının yolcu memnuniyeti üzerinde negatif yönde mutlak düzeyde etkili olduğu bulgulanmıştır.

Ekinci, Dawes, ve Massey, (2008:57) konaklama sektöründe tüketici memnuniyetini etkileyen unsurları ortaya çıkarmak için geliştirdikleri modelde, hizmet aldığı personelin davranışlarının, tüketicilerin firmaya karşı geliştirdikleri tutumların müşteri memnuniyetinin oluşumunu etkilediklerini ortaya koymuşlardır.

Freathy ve O'Connell (2003:119), mağaza personelinin tutumlarının yolcunun satın alma kararında çok etkili olabildiğini belirtmektedir.

H3: Terminal personelinin davranışları ile terminal hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

3.4 Faktör 4: Terminal Fiziksel İşlevsellik

Terminalin işlevsel bir tasarıma sahip olması, yönlendirici tabela ve işaretlerin yeterli olması, bekleme salonlarında oturabilecekleri alanların yeterli olması, terminal içi iklimlendirmenin yeterli olması ve havalimanı atmosferinin uygun olması terminalin fiziksel işlevselliği hakkında fikir vermektedir. Yolcunun terminalin fiziksel olarak işlevsel olduğunu değerlendirmesinin, algılanan hizmet kalitesini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Literatürde çoğunlukla fiziksel işlevselliğin yolcuların satın alma davranışları üzerine etlilerinin incelendiği görülmektedir.

Geuens ve diğ. (2004), havalimanı yolcularını alışveriş yapmaya motive edici unsurlar olarak havalimanı atmosferi ve altyapısının önemini vurgulamışlardır. Çalışmalarında, havalimanı atmosferini, havalimanının fiziksel yapısının alışverişe uygunluğu, havalimanındaki kalabalık düzeyini, bekleme süresi, ortam ısısı, aydınlatması gibi mekana bağlı durumları kapsayan bir kavram olarak tanımlamışlardır.

Rowley ve Slack, (1999), yolcunun havalimanındaki satın alma davranışının önceden planlı mı, yoksa o anda plansız (içgüdüsel) bir şekilde mi oluştuğu, ya da yolcunun sıkıntıdan mı alışveriş yaptığı üzerinde havalimanının atmosferinin etkisini ortaya koymaktadır.

Timothy ve Butler (1995), araştırmalarında yolcu terminali çevresinin, hizmetlerinin, ürünlerinin ve atmosferinin yolcuların satın alma davranışlarını etkilediğinden bahsetmektedirler.

Torres ve diğ. (2005), havalimanlarında sunulan ticari hizmetlerin kalitesi, hizmet yapısı ve müşterinin ürünü tüketme süresi arasındaki ilişkinin satın almayı etkilediğini belirtmişlerdir.

H4: Terminalin fiziksel işlevselliği ile terminal hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

3.5 Faktör 5: Terminal Ortamı

Terminal içi aydınlatma düzeyi, terminalin genel olarak temizliği, tuvaletlerin erişilebilir ve temiz olması terminal ortamı faktörünün bileşenlerini oluşturmaktadır.

Areni ve Kim (1994) mağaza içi aydınlatmanın incelenen ürün çeşitliliğini arttırarak ve mağaza içinde geçirilen zamanı arttırarak satın alma davranışı üzerindeki olumlu etkilerini bulgulamışlardır.

Entwistle (2007), yolcuların %5'lik kısmının havalimanındaki satın alam ortamından rahatsızlık duyduğunu diğerlerinin terminale renk kattığını belirtmektedir. Ayrıca, havalimanında yapılan plansız (içgüdüsel) alışverişin pazarlama faaliyetlerinden ve çevresel faktörlerden etkilendiği sonucunu bulgulamıştır.

Kim ve Shin (2001: 149) çalışmalarında, Hollanda'daki Schiphol Havalimanı'nın kumarhane ve sanal golf oynama; Singapur'daki Changi Havalimanı'nın kareoke, yüzme havuzu ve duş vb. gibi hizmetler sunduğu örneklerini vererek havalimanı ortamının zenginleştirilmesini önermektedirler.

H5: Terminal ortamı ile terminal hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

4. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Dünyanın ortak bir pazar alanına dönüşmesi ve de ulaşım ağlarındaki iyileştirmelerin katkısıyla; seyahatlerin sıklaştığı, daha kapsamlı hale geldiği ve milyonlarca insanın sürekli hareket halinde olduğu bir yaşam biçimi tüm dünyaya yayılmış durumdadır. Bu seyahatler sırasında, özellikle turistik amaçlı ve iş gezilerinde havayolu kullanımı en çok tercih edilen ulaşım sistemi haline gelmiştir.

Bu çalışmanın amacı, yolcular açısından, terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörlerin belirlenip bu faktörlerin satınalma davranışlarına etkisinin tespit edilmesidir. De Nicola, Gitto ve Mancuso (2013:68) 2010 yılından itibaren Uluslararası Havalimanları Konseyinin (ACI) Havalimanı Hizmet Kalitesi Ödülleri vermeye başlamış olması bu konuyu daha da önemli hale getirmektedir. Bunun için araştırmacı tarafından geliştirilen ölçek vasıtası ile ilk aşamada keşfedici faktör analizi yapılarak hizmet kalitesini oluşturan faktörler ortaya çıkartılacaktır. Sonrasında da ikinci düzey (üst düzey) doğrulayıcı faktör analizi yapılarak model geliştirme stratejisi izlenecektir. Böylelikle birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktörler ile terminal hizmet kalitesi değişkeni arasındaki doğrusal ilişki tanımlanmaya çalışılacaktır. Modelleme açısından yapısal eşitlik çalışmaları, doğrulayıcı modelleme stratejisi, alternatif modeller stratejisi ve model geliştirme stratejisi olarak üç türe ayrılmaktadır. Şimşek (2007: 4) Model geliştirme stratejisinin temel amacını, bir dizi değişken arasındaki ilişkileri en iyi açıkladığı varsayılan bir modelin test edilmesi ve analiz sonuçlarına dayanarak, modelin geliştirilmesi yönünde iyileştirmeler yapılması olarak tanımlamaktadır.

Ulaşılan kaynaklara göre, havalimanı terminali hizmet kalitesi hakkında Türkiye’de böyle bir çalışma yapılmamış olması çalışmayı önemli kılmaktadır. Çalışma sonrasında özgün bir terminal hizmet kalitesi ölçeği elde edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin yapısal eşitlik modellemesi çalışmaları, AMOS 19.0 (Analysis of Moment Structures) istatistik programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

4.1 Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Havayolu ile seyahat eden yolcuların memnuniyetlerinin birçok faktörden etkilenmektedir. Bu araştırmanın konusu, Türkiye’deki uluslararası havalimanı terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörlerinin ortaya çıkartılmasıdır. Araştırma söz konusu faktörleri içeren yapısal bir model çerçevesinde yürütülmüştür. Model, ICF Antalya ve ATM Dalaman Uluslararası Havalimanı Dış Hatlar Terminallerini kullanarak yurtdışına çıkış yapan yolculardan toplanan veriler kapsamında ele alınarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın kısıtını, veri toplama sürecindeki zaman oluşturmaktadır. Yolcuların 12 ay giriş ve çıkış yapmalarına rağmen veriler 10 günlük bir sürede toplanmış olması sonuçları bu süreç ile kısıtlamıştır. Ayrıca araştırmanın sadece Antalya ICF ve Dalaman ATM Havalimanı’nda uygulanmış olması araştırma sonuçlarının tüm yolculara genellenmesi açısından kısıt oluşturmaktadır. Diğer bir kısıt da her iki havalimanını da kullanan dış hat yolcularının büyük bir çoğunluğunun turistik gezi amacıyla seyahat etmeleridir.

4.2 Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada öncelikle, yolcuların havalimanında hizmet aldığı süreçlerin etkisiyle yolcuların algıladıkları terminal hizmet kalitesinin ortaya çıkartılması gerekmektedir. Her bir süreçte yer alan bağımsız değişkenlerin, yolcuların o süreci değerlendirmekteki etkisi ortaya

konulacak böylelikle yolcuların uçağa bininceye kadar havalimanında aldıkları hizmetlerden duydukları tatminin hizmet kalitesine etkisi belirlenecektir.

Çalışmanın hedeflerine ulaşabilmesi için öncelikle çalışma alanı belirlenmiş ve veri toplama yöntemi olarak anket uygulanmıştır. Bu çalışma keşifsel ve kısmen betimleyici bir araştırmadır. Araştırmacı tarafından geliştirilen ölçek vasıtası ile ilk aşamada keşfedici faktör analizi yapılarak hizmet kalitesini oluşturan faktörler ortaya çıkartılacaktır. Sonrasında da ikinci düzey (üst düzey) doğrulayıcı faktör analizi yapılarak model geliştirme stratejisi izlenecektir. Böylelikle birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktörler ile terminal hizmet kalitesi değişkeni arasındaki doğrusal ilişki tanımlanmaya çalışılacaktır.

4.3 Veri Toplama Aracı

Anketin birinci bölümü katılımcının demografik ve sosyoekonomik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak kategorize edilmiş sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölüm ise terminal hizmet kalitesini ölçmek amacıyla yönelik olarak, yapısal eşitlik modellemesine imkân vermesi amacıyla likert tipi ifadelerden oluşturulmuştur. Yolcuların değerlendirmesi istenen maddelerin sıralanışı çok iyi, iyi, ortalama, kötü, çok kötü arasında değişen 5'li Likert ölçeğine göre sıralanmış 33 ifadeden oluşmaktadır.

Ölçeklerin içsel geçerliliğinin sağlanması açısından uzman görüşleri alınmış ve İngilizce, Almanca ve Rusça dillerine çevrilen anket formları için tercüme-yeniden tercüme yöntemleri kullanılmıştır. Anket sorularının netleştirilmesi amacıyla ile ATM Dalaman Havalimanında 2012 mayıs ayında pilot çalışma yürütülmüş ve 88 kişiden veri toplanarak anket sorularının cevaplanabilirliği ve verilerin analize uygunluğu incelenmiştir. Bu doğrultuda anket formundaki bazı sorularda küçük değişiklikler yapılarak son hali oluşturulmuştur.

4.4 Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Antalya ICF Havalimanı'nı kullanan yolcuların 2009, 2010 ve 2011 yılları ortalaması 19.013.556 olup, Dalaman ATM Havalimanı'nı kullanan yolcuların 2009, 2010 ve 2011 yılları ortalaması 3.037.039 kişidir (DHMİ, 2013). Ana kütleye ulaşmak mümkün olmadığı için her iki havalimanında, kullanan yolcu sayısına ve milliyet dağılımına uygun bir şekilde ana kütledeki ağırlıklarınca kota örneklem yöntemiyle veri toplanmıştır. Bu ana kütle kapsamında Saunders ve diğ. (2000: 156)'e göre, 0,05 anlamlılık düzeyinde ve 0,05 örneklem hatasında 384 örneklem sayısı yeterli bulunmuştur.

Veri toplama süreci Antalya Valiliği'nden alınan yazılı izin sonucunda, Antalya ICF Uluslararası Havalimanı Dış Hatlar Terminali 1 ve 2'de, pasaport kontrolden sonraki gümrüksüz sahada, yolcuların uçağa binmeden önceki son nokta olan kapı (Gate) bekleme alanlarında, 10.07.2012 – 20.07.2012 tarihleri arasında araştırmacı tarafından yolculara dağıtılıp toplanması ile tamamlanmıştır. Dalaman ATM Havalimanı'nda ise, araştırmacı tarafından verilen eğitim sonrası işletmeci kuruluş personeli tarafından 2012 yılı yaz döneminde yolculara dağıtılıp toplanması ile tamamlanmıştır. Araştırmada Antalya ICF Havalimanı'nda 1118 adet, Dalaman ATM Havalimanı'nda ise 1258 adet anket toplanmıştır. Kota örneklemenin uygulandığı bu süreçte, farklı milliyetlerdeki yolcuların örneklem grubuna dâhil olacakları sayı anakütledeki ağırlıklarınca belirlenmiştir. Yolculara anketi doldurdukları sırada sözlü ve yazılı olarak, daha gerçekçi sonuçlara ulaşabilmek amacıyla, fikir oluşmayan hizmet noktalarını değerlendirmemeleri istenmiştir.

Faktör analizi, değişkenler arasındaki korelasyon matrisini temel alarak yaptığı için kayıp değer önem taşımaktadır.(Çokluk ve diğ., 2012:207) Araştırmacının kayıp değerleri göz önüne alarak analizlere başlaması gerekmektedir. Schmacker ve Lomax (2010), kayıp değerlerin tahmin edilmesini, kayıp değerlerin bulunduğu satırların silinmesini, kayıp veri korelasyon matrisinin hesaplanmasını, kayıp veriler yerine ortalamanın verilmesini ve beklenen cevapların kayıp verilere doldurulmasını önermektedirler. Elde edilen veri sayısı yeterli sayısının çok üzerinde olduğu için kayıp verilerin silinmesine karar verilmiştir.

Ankette yer alan ölçeklerde sadece bir ifadeyi sürekli işaretledikleri ve/veya anket sorularından önemli bir kısmını boş bıraktıkları için, Antalya’da toplanan 746 adet, Dalaman’da toplanan 702 adet anket analiz dışı tutulmuş olup, toplam 928 adet geçerli anket ile analizler yapılmıştır. Bu rakam ulaşılması gereken standart örneklem sayısının yaklaşık iki buçuk katıdır.

4.5 Veri Analiz Metodu

Geliştirilen ölçekten elde edilen veri matrisi IBM SPSS 20 ve AMOS 19.0 paket programında analiz edilmiştir. Ölçeğin dağılımı incelenmiş, sonrasında güvenilirliği geçerliliği değerlendirilmiştir.

Hipotezlerin testi için hem açıklayıcı (AFA) hem de doğrulayıcı faktör analizinden (DFA) yararlanılmıştır. Faktör analizi, birbiriyle ilişkili p tane değişkeni bir araya getirerek az sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistiktir (Büyüköztürk, 2012:123). Açıklayıcı (açımlayıcı, keşfedici, exploratory, AFA-EFA) ve doğrulayıcı (confirmatory, DFA-CFA) olmak üzere iki tür faktör analizi yaklaşımı vardır. Açıklayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem; doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir hipotezin ya da kuramın test edilmesini söz konusudur. DFA, AFA ile önceden belirlenen yapıların test edilerek geçerliliğinin incelenmesini ya da daha önce yapılmış ölçek belirleme sonuçlarını yeni veri yapıları ile denetleme/doğrulama işlevini yerine getirmektedir.

5. BULGULAR

5.1 Araştırmaya Katılanlara Ait Genel Bilgiler

Ankete katılıp geçerli kabul edilen 928 katılımcıya ilişkin demografik özellikler tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Yolcuların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Özellik/Dağılım	Örneklem Sayısı	Sıklık (%)	Özellik/Dağılım	Örneklem Sayısı	Sıklık (%)
Cinsiyet			Milliyet		
Kadın	486	52,4	İngiltere	379	40,1
Erkek	434	46,8	Rusya	129	14,1
Cevapsız	8	0,8	Hollanda	110	11,8
Toplam	928	100,0	Almanya	80	8,8
Meslek			Türkiye	47	5,1
Firma Çalışanı	301	32,6	Belçika	30	3,3
Profesyonel	146	15,7	İskoç	17	1,8
Öğrenci	135	14,5	İrlanda	15	1,6
Kamu Personeli	102	11,0	Norveç	13	1,5
Özel İş	89	9,6	Fransa	11	1,3
Ev Hanımı	40	4,3	Avusturya	10	1,2
Emekli	33	3,5	Diğerleri	67	7,4
Serbest Meslek	24	2,6	Cevapsız	19	2,0
Diğer	42	4,5	Toplam	928	100,0
Cevapsız	16	1,7			
Toplam	928	100,0	Aylık Gelir (Euro)		
Medeni Hal			1000 'den az	241	26,0
Evli	495	53,3	1000-1999	225	24,2
Bekar	306	33,0	2000-2999	116	12,5
Eğitim			3000-3999	48	5,2
İlköğretim	35	3,8	4000 ve daha fazla	148	5,9
Ortaöğretim	61	6,6	Cevapsız	150	16,2
Lise	175	18,9	Toplam	928	100,0
Ön lisans	224	24,1	Yaş		
Lisans	154	16,6	20'den az	119	12,8
Lisansüstü	142	15,3	20-29	234	25,2
Cevapsız	137	14,7	30-39	169	18,2
Toplam	928	100,0	40-49	250	26,9
			50-59	99	10,8
			60 ve üstü	31	3,3
			Cevapsız	26	2,8
			Toplam	928	100,0

Katılımcıların demografik özelliklerine ait frekansları ve ortalamalarına ilişkin tanımlayıcı bilgiler aşağıdaki Tablo 1’de sunulmaktadır. Tablo 27’de görüldüğü üzere;

- Kadın (%52,4) ve erkek (%46,8) sayılarının örneklem içindeki dağılımı birbirine oldukça yakındır.
- Evliler % 53,3, bekarlar %33 ve boşanmışlar % 5,5 oranındadır.
- Cevaplayıcılar nispeten gençlerden oluşmaktadır. Cevaplayıcılar içinde birinci sırada %26,9 oranı ile 40-49 yaş bulunmakta, ikinci sırada %25,2 oranı ile 20-29 yaş takip etmektedir. Cevaplayıcılar arasında en küçük kısım, 60 yaşından büyüklerin oluşturduğu kesimdir (%3,3).
- Cevaplayıcıların en büyük kısmını %24,1 ile ön lisans, ikinci büyük kısmını ise %18,9 ile lise mezunları oluşturmaktadır.

- Cevaplayıcılar içinde en büyük kesimi %26 oranı ile aylık € 1000'dan az, ikinci büyük kesimi ise % 24,2 ile € 1000-1999 aylık geliri sahip bireyler oluşturmaktadır.
- Cevaplayıcılar içinde en sık görülen milliyetler sırasıyla %40,1 oranı İngilizler, %14,1 ile Ruslar, % 11,8 oranı ile Hollandalılar ve %8,8 ile Almanlardır. Araştırma sırasında 57 farklı milliyetten yolcudan veri toplanmıştır. Toplam içerisinde frekans dağılımı %1'den aşağı olan milliyetler diğer grubu altında birleştirilmiştir.
- Cevaplayıcılar içerisinde en sık görülen meslek gruplarının %32,6'sının firma çalışanı, %15,7'sinin profesyonel diye tanımlanan meslek uzmanı, %14,5'inin öğrenci olduğu, %11'inin kamu personeli olduğu görülmektedir.

5.2 Keşfedici Faktör Analizi

Birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkenin yer aldığı veri matrisine açıklayıcı faktör analizi (AFA) uygulanmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğunun değerlendirilmesinde korelasyon matrisinin incelenmesi gerekmektedir. Korelasyon matrisinde yer alan katsayıların önemli bir kısmının 0.30'dan büyük olmaması durumunda faktör analizinin uygulanması muhtemelen uygun olmayacaktır (Bektaş ve Akman, 2013). Aynı şekilde korelasyon katsayıları, yapısal eşitlik modellemesinde iki ve daha fazla değişken arasındaki ilişkilerin gösterimini sağlayacak regresyon katsayılarının hesaplanması için de önem taşımaktadır (Blunch, 2012:53).

Veri setinin örneklem yeterliliğini ölçmek amacıyla KMO testi ve genelleştirilebilirliğini test etmek amacıyla Bartlett Küresellik Testi değerleri hesaplanmıştır (Büyüköztürk, 2012:126). KMO Örneklem Uygunluğu Testi değeri 0,948 olarak bulunmuştur. Bartlett'in küresellik testi ki-kare 2283,894 ($p=0,000$) değeri ile değişkenlerin varyans hipotezi ve kovaryans matrisinin reddedildiğini ve faktör analizi yapmaya uygun olduğuna işaret etmektedir. Bu değerler örneklem büyüklüğünün faktör analizi uygulamak için yeterli ve faktör analizinin genelleştirilebilir olduğu yönünde yorumlanmıştır.

33 ifadeye IBM SPSS 20 paket programı ile, temel bileşen yöntemiyle, özdeğer ≥ 1 için varimax döndürmesiyle açıklayıcı (keşfedici) faktör analizi uygulanmıştır. İlk yapılan analiz sonucunda 23. ve 30. ifadeler aynı anda iki boyutta birbirine çok yakın yüklenim değerleri aldıkları için sırasıyla analiz dışı bırakılmış olup, sonuçta her ikisinin de analiz dışı tutulmasına karar verilmiştir.

Açıklayıcı faktör analizi sonucu oluşturulan boyutlar, havalimanında hizmet alınan süreçler ve literatür ile uyumlu faktörleşme yapısı göstermiştir. Analiz dışı tutulan değerlendirme ifadeleri aşağıda yer almaktadır.

i.23: Bagaj yük arabalarının mevcudiyeti/erişilebilirliği

i.30: Terminalin temizliği

Alanyazında yük değerleri ile ilgili görüş birliği olmamakla beraber yaygın görüş örneklem sayısına bağlı olarak asgari 0,30'ın üzerinde olması gerektiği yönündedir (Çokluk ve diğ., 2012:194). İfadelerin faktör yükleri en düşük 0,526 en yüksek ise 0,815 aralığında yer almaktadır. Bu bağlamda elde edilen faktör yüklerinin değerlerinin yeterli olduğu kanaati oluşmuştur. Grup yapan ortak özelliklerine bakılarak, açıklayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yüklenimlerine göre oluşan beş boyuta; terminal personeli, terminal fiziksel işlevsellik, kendi yolunu bulma, terminal ortamı ve terminal tesisleri isimleri verilmiştir. Sosyal bilimlerde yapılan çalışmalarda çok faktörlü desenlerde açıklanan varyansın %40 ile %60

arasında olması yeterli olarak kabul edilmektedir (Çokluk ve diğ., 2012: 197). 5 boyut toplamda varyanstaki değişimin %60,848'ini açıkladığı için faktörlerin açıklama oranı yeterli bulunmuştur. Tablo 2'de faktörleri oluşturan soru grupları, açıkladıkları varyans oranları, her bir faktörün alfa katsayıları ve her ifadenin faktör yük değeri ve ifade çıkartılırsa elde edilecek alfa değerleri yer almaktadır.

Tablo 2: Faktörleri Oluşturan Soru Grupları

Faktör 1: Terminal Personeli	Açıkladığı varyans oranı: 17,513	Cronbach Alpha değeri: 0,905
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.3: Check-in yapan çalışanların nezaket ve yardımseverliği	0,768	0,894
i.6: Pasaport kontrolü yapan çalışanların etkinliği	0,761	0,889
i.2: Check-in yapan çalışanların etkinliği	0,759	0,894
i.5: Pasaport kontrolü yapan çalışanların nezaket ve yardımseverliği	0,745	0,893
i.7: Güvenlik personelinin nezaketi	0,678	0,892
i.4: Pasaport kontrolü işlem hızı	0,636	0,899
i.1: Check-in kuyruğunda bekleme süresi	0,629	0,905
i.9: Güvenlik incelemesinde bekleme süresi	0,589	0,898
i.8: Güvenlik incelemesinin hassasiyeti	0,581	0,897
i.15: Check-in, pasaport ve güvenlik haricindeki çalışanların nezaket ve yardımseverliği	0,531	0,898
Faktör 2: Terminal Fiziksel İşlevsellik	Açıkladığı varyans oranı: 12,348	Cronbach Alpha değeri: 0,872
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.27: Terminal içerisindeki sıcaklık	0,815	0,855
i.28: Terminalin modernliği	0,783	0,844
i.29: Terminal içi havalandırma	0,605	0,854
i.26: Terminal içindeki güzergahların durumu	0,551	0,854
i.24: Bekleme bölgesinde yeteri kadar oturulabilecek yer olması	0,546	0,858
i.25: Terminaldeki tesisler ve boşluk tasarımı	0,532	0,851
i.22: Bekleme veya gate alanlarının rahatlığı	0,526	0,858
Faktör 3: Kendi Yolunu Bulma	Açıkladığı varyans oranı: 11,465	Cronbach Alpha değeri: 0,867
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.11: Terminal içerisinde kendi yolunu bulma kolaylığı	0,794	0,829
i.13: Terminal içi işaret yönlendiricileri	0,773	0,820
i.12: Uçuş bilgi ekranlarının rahatlıkla okunabilmesi	0,765	0,825
i.14: Terminal içinde yürüyüş mesafesi	0,608	0,855
i.10: Terminal içinde kendini güvende hissetme	0,558	0,863
Faktör 4: Terminal Ortamı	Açıkladığı varyans oranı: 11,026	Cronbach Alpha değeri: 0,838
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.21: Lavabo ve tuvaletlerin temizliği	0,711	0,820
i.31: Terminalin ambiyansı	0,676	0,791
i.20: Lavabo ve tuvaletlerin mevcudiyeti/erişilebilirliği	0,634	0,809
i.32: Terminal içi kalabalık düzeyi	0,633	0,804
i.33: Terminal içi aydınlatma	0,573	0,804
Faktör 4: Terminal Tesisleri	Açıkladığı varyans oranı: 8,496	Cronbach Alpha değeri: 0,838
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.19: Alışveriş tesislerinin uygun fiyatlılığı	0,786	0,688
i.16: Restoran ve yiyecek ünitelerinin uygun fiyatlılığı	0,714	0,745
i.18: Alışveriş tesislerinin çeşitliliği	0,659	0,718
i.17: Banka, ATM veya para değişirme kurumlarının hizmeti	0,614	0,723

Tablo 2’de görüldüğü üzere ölçekte yer alan maddeler ölçekten çıkarıldığında elde edilen alfa değerlerinin tamamı, standart alfa değerinden düşüktür. Ölçeğin güvenilirliği açısından, ölçekte yer alan maddelerin ölçekte kalmasında fayda görülmektedir.

1.1 Doğrulayıcı Faktör Analizi

IBM AMOS 19.0 programı ile açıklayıcı faktör analizi sonucu ölçekten çıkartılan iki ifade sonrası kalan 31 ifade, birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılarak model kurulmaya çalışılmıştır. Yapısal eşitlik modeli ile amaç gözlenen değişkenler ile (ifadeler), gizil değişkenleri (faktörleri: personel, işlevsellik, yol bulma, ortam, tesisler) açıklamaya ve birbirleriyle ilişkilerini öğrenmeye çalışmaktır (Byrne, 2009:5).

AMOS 19.0 programı ile yapılan analiz sonrasında modelin, değerlendirilen veriler ile birlikte iyi uyum indekslerine sahip olması, güvenilirlik ve geçerlilik testlerinden de kabul edilebilir seviyede sonuçlar alması beklenmektedir. Model geliştirme stratejisi kullanılarak programın üretmiş olduğu çıktılara göre modelden değişken çıkarma ve hata terimleri arası kovaryans ekleyerek düzeltmelere gidilmiş ve gizil değişkenleri en iyi şekilde açıklayan model elde edilmiştir.

Regresyon değerleri faktör yüklenimlerini ifade etmektedir. Regresyon katsayıları, standartlaştırılmış regresyon katsayıları (Beta) verilmiştir. Her ikili ilişkinin karşısında bulunan "p" değerleri bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlılığı konusunda fikir vermektedir. 0,05 değerinden küçük değerler anlamlı olarak kabul edilmektedir (Meydan, 2011:74). Modelde her bir regresyon katsayısı için $p < 0,05$ ’dir. Sonuçlara göre tüm ilişkiler anlamlıdır.

Yüksek ilişki içerisinde bulunan değişkenler tespit edilmiş ve hata terimleri ilişkilendirilmiştir. Bu işlem bu değişkenlerin açıklayamadıkları varyansları aracılığıyla ilişkili olduklarını göstermektedir (Şimşek, 2007:90). Modele en fazla uyumu sağlayarak katkı sağlayacağı düşünülen, değişkenlerin hata terimleri ilişkilendirilmiştir. Değişkenler ve ki-kare değerindeki azalma miktarlar tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3: İlişkilendirilen Hata Terimleri

Hata Terimleri	Birleştirilen Değişkenler	Ki-Kare Değerinde Gerçekleşen Azalış
İSL28	İSL27	305,96
ORT21	ORT20	244,01
PER3	PER2	214,15
PER2	PER1	166,52
PER6	PER5	109,15
TES19	TES16	71,41
ORT32	ORT31	49,21
İSL13	İSL10	29,65
PER8	PER4	26,53

Tablo 3’de hata varyansları ilişkilendirilen ifadelere bakıldığı zaman, yapılan düzeltmelerin modelin yapısına ki-kare değerinde gerçekleştirdiği azalış sebebiyle son derece katkı sağladığı görülmektedir.

Tahmin edilen her bir parametre için tahminin kendi standart hatası ile bölündüğünde, aynı zamanda z-testi olarak da bilinen , kritik oran (C.R.: Critical Ratio) elde edilir.(Bayram, 2010:113) Kritik oran değerlerinin mutlak değerce 1,96’dan büyük olması, tahminlerin anlamlı olduğunu göstermektedir (Byrne, 2009:68). C.R. (critical ratio) değerleri incelendiğinde tahminlerin (estimates) anlamlı olduğu sonucuna varılmaktadır; çünkü tüm C.R. değerleri

1,96'dan büyüktür. Model ilişkiler açısından anlamlı görülmeyle beraber uyum indeksleri tablo 4'de modelin iyileştirmeye ihtiyacı olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 4: Model I Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	MODEL 1
Genel Model Uyumu			
χ^2 uyum testi	Anlamlı olmaması	-	2850/429
(χ^2 / sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	6,45
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri			
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,829
TLI (NNFI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,838
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,851
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,851
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,078
Mutlak Uyum İndeksleri			
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,835
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,809
Artık Temelli Uyum İndeksi			
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,045

Regresyon ağırlıklarına bakılarak ve diğer faktörlerle de ilişkili olan üç ifade modelden çıkartılmıştır.

- PER15: Check-in, pasaport ve güvenlik haricindeki çalışanların nezaket ve yardımseverliği,
- YOL14: Terminal içinde yürüyüş mesafesi,
- YOL10: Terminal İçinde kendini güvende hissetme.

Regresyon ağırlıklarına bakılarak modelden çıkartılması gereken değişkenin bulunmaması ve elde edilen uyum indekslerinin tamamının kabul edilebilir uyum ve iyi uyum göstermesinden dolayı araştırmada önerilen model olmasına karar verilmiştir. Modelin bu haliyle, bütün yol katsayılarının anlamlı, teorik olarak geçerli ve model uyum belirlilik katsayılarının kabul edilebilir seviyede olduğu tespit edilmiştir. Daha fazla iyileştirme ihtiyacı bulunmamaktadır. Analizde yer alan değişkenler arasındaki ilişkiler; regresyon değerlerinin, ilişkilendirilen kovaryans ve varyans değerlerinin istatistiki olarak 0,001 düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

Tablo 4: Model Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Araştırma Modeli Değeri	Uyum durumu
Genel Model Uyumu				
(χ^2 / sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	3,09	Kabul edilebilir
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri				
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,929	Kabul edilebilir
TLI (NNFI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,945	Kabul edilebilir
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,951	İyi uyum
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,951	Kabul edilebilir
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,048	İyi uyum
Mutlak Uyum İndeksleri				
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,925	İyi uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,910	İyi uyum
Artık Temelli Uyum İndeksi				
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,030	İyi uyum

Önerilen modele ilişkin faktörler arası ilişkileri gösteren yol diyagramı şekil 3’de sunulmuştur. Tüm faktörlerin 0,50 ile 0,83 arası ilişkide oldukları görülmektedir. Yüksek ilişkilerin terminal fiziksel işlevsellik faktörü ile öncelikle terminal ortamı faktörü ile sonra diğer faktörlerle olduğu görülmektedir.

Son kabul modelin testinden sonra yeni bir örneklem ile veya örneklemin yarısı ile çapraz geçerlilik testi yapılmalıdır (Bayram, 2010:62). Dalaman ve Antalya’da elde edilen veriler ile geliştirilen araştırma ölçeğinin çapraz geçerlilik testi için veriler toplanma yerine göre ikiye ayrılmış ve ayrı ayrı doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tablo 5’de Dalaman’da elde edilen verilerin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu uyum indeks sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5: Dalaman Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	DALAMAN
Genel Model Uyumu			
χ^2 uyum testi	Anlamlı olmaması	-	889/337
(χ^2 / sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,67
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri			
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,908
TLI (NNFI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,933
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,940
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,940
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,055
Mutlak Uyum İndeksleri			
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,896
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,874
Artık Temelli Uyum İndeksi			
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,038

Tablo 5’de modelin (χ^2 / sd) ve RMR indeks değerleri iyi uyum, diğer indekslerin ise kabul edilebilir uyum değerlerine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 6’da Antalya’da elde edilen verilerin ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu uyum indeks sonuçları yer almaktadır.

Tablo 6: Antalya Uyum İndeksleri

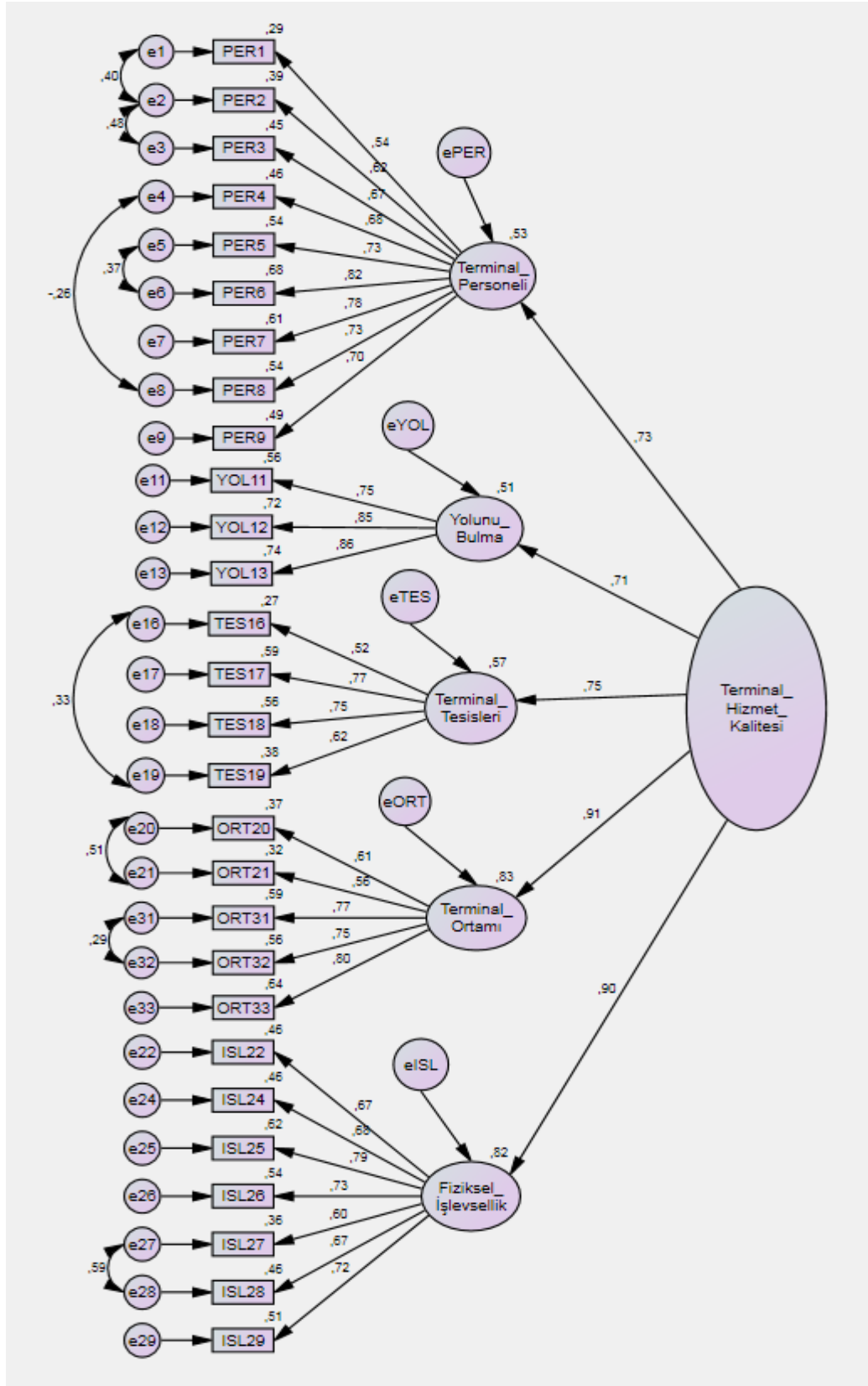
Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	ANTALYA
Genel Model Uyumu			
χ^2 uyum testi	Anlamlı olmaması	-	615/337
(χ^2 / sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	1,82
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri			
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,890
TLI (NNFI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,940
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,947
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,947
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,047
Mutlak Uyum İndeksleri			
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,893
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,871
Artık Temelli Uyum İndeksi			
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,033

Tablo 6’da modelin (χ^2 / sd), RMSEA ve RMR indeks değerleri iyi uyum, diğer indekslerin ise kabul edilebilir uyum değerlerine sahip oldukları görülmektedir.

Uyum indekslerine göre önerilen modelin çapraz geçerlilik testinde olumlu sonuç aldığı tespit edilmiştir.

Şekil 3’de kabul edilen model yer almaktadır. İkinci düzey çok faktörlü doğrulayıcı faktör analizinin eklenmesiyle terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörler ile terminal hizmet kalitesi değişkeni arasındaki doğrusal ilişki kurulmuştur. Şekil 3’deki değişkenler arasındaki ilişkiler oklarla temsil edilmiştir. Bu oklar üzerinde yer alan değerler standardize regresyon ağırlığını temsil etmektedir. AMOS grafik menüsü yardımıyla çizilen yol diyagramında, elde edilen tüm standardize edilmiş değerlerin 1’in üzerinde olmaması gerekir. Standardize edilmiş çözümleme değerleri her bir maddenin (gözlenen değişkenin) kendi gizil değişkeninin ne kadar iyi bir temsilcisi olduğuna ilişkin fikir verir. Yol diyagramına bakıldığında, gizil değişkenlerden gözlenen değişkenlere doğru yönelen tek yönlü oklar tek yönlü doğrusal ilişkiyi göstermektedir. Hata terimleri arasındaki pozitif kovaryans hata terimlerinin ait olduğu ifadeler arasında doğrusal ilişki olduğunu, negatif kovaryans ise değişkenler arasında negatif yönlü ilişki olduğunu ifade etmektedir (Bayram, 2010:8).

Şekil 3: İkinci Düzey Çok Faktörlü Terminal Hizmet Kalitesi Modeli



- Terminal personeli faktörünü açıklayan ifadelerin (9 adet) standartlaştırılmış yol yüklerinin tümünün pozitif ve yüksek (0,54-0,82 arası) korelasyona sahip olduğu görülmektedir. En fazla etkileyen ifadenin; “Pasaport kontrolü yapan çalışanların etkinliği”, en az etkileyen ifadenin ise “Check-in kuyruğunda bekleme süresi” olduğu görülmektedir. Terminal personeli faktörü için açıklanan varyansın %53 olduğu görülmektedir. Terminal hizmet kalitesi ile terminal personeli faktörü arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı güçlü bir ilişki bulunmuştur (0,73). Bu değer terminal personelindeki bir puanlık artışın terminal hizmet kalitesinde 0,73 puanlık artışa veya azalışa sebep olacağını ifade etmektedir.
- Yolunu bulma faktörünü açıklayan ifadelerin (3 adet) standartlaştırılmış yol yüklerinin tümünün pozitif ve yüksek (0,75-0,86 arası) korelasyona sahip olduğu görülmektedir. En fazla etkileyen ifadenin; “Terminal içi işaret yönlendiricileri ve Uçuş bilgi ekranlarının rahatlıkla okunabilmesi ”, en az etkileyen ifadenin ise “Terminal içerisinde kendi yolunu bulma kolaylığı” olduğu görülmektedir. Yolunu bulma faktörü için açıklanan varyansın %51 olduğu görülmektedir. Terminal hizmet kalitesi ile kendi yolunu bulma faktörü arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı güçlü bir ilişki bulunmuştur (0,71). Bu değer kendi yolunu bulmadaki bir puanlık artışın terminal hizmet kalitesinde 0,71 puanlık artışa veya azalışa sebep olacağını ifade etmektedir.
- Terminal tesisleri faktörünü açıklayan ifadelerin (4 adet) standartlaştırılmış yol yüklerinin tümünün pozitif ve yüksek (0,52-0,77 arası) korelasyona sahip olduğu görülmektedir. En fazla etkileyen ifadenin; “Banka, ATM veya para değiştirme kurumlarının hizmeti” en az etkileyenin ise “Restoran ve yiyecek ünitelerinin uygun fiyatlılığı” olduğu görülmektedir. Terminal tesisleri faktörü için açıklanan varyansın %57 olduğu görülmektedir. Terminal hizmet kalitesi ile terminal tesisleri faktörü arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı güçlü bir ilişki bulunmuştur (0,75). Bu değer terminal tesislerindeki bir puanlık artışın terminal hizmet kalitesinde 0,75 puanlık artışa veya azalışa sebep olacağını ifade etmektedir.
- Terminal ortamı faktörünü açıklayan ifadelerin (4 adet) standartlaştırılmış yol yüklerinin tümünün pozitif ve yüksek (0,56-0,80 arası) korelasyona sahip olduğu görülmektedir. En fazla etkileyen ifadenin; “Terminal içi aydınlatma”, en az etkileyenin ise “Lavabo ve tuvaletlerin temizliği” olduğu görülmektedir. Terminal faktörü için açıklanan varyansın %83 olduğu görülmektedir. Terminal hizmet kalitesi ile terminal ortamı faktörü arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı güçlü bir ilişki bulunmuştur (0,91). Bu değer terminal ortamındaki bir puanlık artışın terminal hizmet kalitesinde 0,91 puanlık artışa veya azalışa sebep olacağını ifade etmektedir.
- Terminal fiziksel işlevsellik faktörünü açıklayan ifadelerin (5 adet) standartlaştırılmış yol yüklerinin tümünün pozitif ve yüksek (0,60-0,79 arası) korelasyona sahip olduğu görülmektedir. En fazla etkileyen ifadenin; “Terminaldeki tesisler ve boşluk tasarımı” en az etkileyenin ise “Terminal içerisindeki sıcaklık” olduğu görülmektedir. Terminal fiziksel işlevsellik faktörü için açıklanan varyansın %82 olduğu görülmektedir. Terminal hizmet kalitesi ile terminal fiziksel işlevsellik faktörü arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı güçlü bir ilişki bulunmuştur (0,90). Bu değer terminal fiziksel işlevselliğindeki bir puanlık artışın terminal hizmet kalitesinde 0,90 puanlık artışa veya azalışa sebep olacağını ifade etmektedir.

Araştırmada öngörülen tüm hipotezler doğrulanmıştır. AMOS programı ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktörlerin faktör yükleri dağılımlarını görmek amacıyla tekrar SPSS 20 programı ile faktör analizi yapılmış ve değişkenlerin dağılımlarının uygun olduğu görülmüştür.

Tablo 7’de ölçeğin son haline göre değişkenlerin faktör yükleri ve faktörlerin içsel tutarlılıkları için hesaplanan Cronbach Alpha değerleri yer almaktadır.

Tablo 7: Önerilen Ölçekteki Faktörler ve İfadeler

Faktör 1: Terminal Personeli	Açıkladığı varyans oranı: 17,942	Cronbach Alpha değeri: 0,898
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.3: Check-in yapan çalışanların nezaket ve yardımseverliği	0,770	0,884
i.6: Pasaport kontrolü yapan çalışanların etkinliği	0,769	0,878
i.2: Check-in yapan çalışanların etkinliği	0,759	0,885
i.5: Pasaport kontrolü yapan çalışanların nezaket ve yardımseverliği	0,749	0,883
i.7: Güvenlik personelinin nezaketi	0,675	0,883
i.4: Pasaport kontrolü İşlem Hızı	0,652	0,890
i.1: Check-in kuyruğunda bekleme süresi	0,632	0,897
i.9: Güvenlik incelemesinde bekleme süresi	0,604	0,889
i.8: Güvenlik incelemesinin hassasiyeti	0,578	0,889
Faktör 2: Terminal Fiziksel İşlevsellik	Açıkladığı varyans oranı: 13,223	Cronbach Alpha değeri: 0,872
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.27: Terminal içerisindeki sıcaklık	0,822	0,855
i.28: Terminalin modernliği	0,791	0,844
i.29: Terminal İçi Havalandırma	0,608	0,854
i.26: Terminal içindeki güzergahların durumu	0,556	0,854
i.24: Bekleme bölgesinde yeteri kadar oturabilecek yer olması	0,546	0,858
i.25: Terminaldeki tesisler ve boşluk tasarımı	0,538	0,851
i.22: Bekleme veya gate alanlarının rahatlığı	0,523	0,858
Faktör 3: Terminal Ortamı	Açıkladığı varyans oranı: 12,174	Cronbach Alpha değeri: 0,838
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.21: Lavabo ve tuvaletlerin temizliği	0,714	0,820
i.31: Terminalin ambiyansı	0,690	0,791
i.20: Lavabo ve tuvaletlerin mevcudiyeti/erişilebilirliği	0,643	0,809
i.32: Terminal içi kalabalık düzeyi	0,649	0,804
i.33: Terminal içi aydınlatma	0,585	0,804
Faktör 4: Terminal Tesisleri	Açıkladığı varyans oranı: 9,328	Cronbach Alpha değeri: 0,773
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.19: Alışveriş tesislerinin uygun fiyatlılığı	0,785	0,688
i.16: Restoran ve yiyecek ünitelerinin uygun fiyatlılığı	0,715	0,745
i.18: Alışveriş tesislerinin çeşitliliği	0,662	0,718
i.17: Banka, ATM veya para değiştirme kurumlarının hizmeti	0,615	0,723
Faktör 5: Kendi Yolunu Bulma	Açıkladığı varyans oranı: 9,276	Cronbach Alpha değeri: 0,859
	Faktör yüklenimi	Madde silinirse Cronbach Alpha değeri
i.11: Terminal içerisinde kendi yolunu bulma kolaylığı	0,785	0,843
i.12: Uçuş bilgi ekranlarının rahatlıkla okunabilmesi	0,780	0,775
i.13: Terminal içi işaret yönlendiricileri	0,771	0,786

Ölçekte kalan 28 ifadenin Cronbach Alpha değeri ise 0,937 bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. 5 faktörün toplamda varyanstaki değişimin %61,942'sini açıklamaktadır.

SONUÇ

ICF Antalya Uluslararası ve ATM Dalaman Uluslararası Havalimanı Dış hatlar terminallerini kullanan giden yolcuların terminal hizmet kalitesi ve terminal hizmet kalitesine etki eden faktörlerin ortaya çıkartılması amaçlanmıştır.

Havalimanı terminal hizmet kalitesi ölçeğinin önerildiği bu çalışmada, en önemli iki faktörün terminal fiziksel işlevsellik ve terminal ortamı faktörü olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer terminal personeli, kendi yolunu bulma ve terminal tesisleri faktörlerinin görece daha az önemli olduğu tespit edilmiştir. Yolcuların kendi yolunu bulma faktöründe en fazla ortalama puanı verir iken en az puanı terminal tesisleri faktörüne verdikleri görülmektedir. Yolcuların kendi yolunu kolayca bulabildikleri ancak terminal tesislerinin mağazaların ve yiyecek-içecek ünitelerinin fiyatlarındaki yükseklikten dolayı ortalama puanların düştüğü tespit edilmiştir.

Terminal hizmet kalitesini oluşturan 5 adet faktör ortaya çıkartılmıştır. Terminal hizmet kalitesinin en büyük belirleyicisinin sırasıyla terminal ortamı faktörü (0,91), terminal fiziksel işlevsellik faktörü (0,90), terminal tesisleri (0,75), terminal personeli faktörü (0,73) ve kendi yolunu bulma faktörü (0,71) olduğu görülmektedir. Terminal ortamındaki bir birimlik artış THK’nde 0,91 birimlik artış getirmektedir.

Terminal ortamı faktörünü altında yer alan ifadelerden en fazla standardize edilmiş katsayıya ORT33: “Terminal içi aydınlatma” değişkeninin sahip olduğu görülmektedir. Yolcuların ortam faktöründe sırasıyla önem verdikleri unsurların; aydınlatma, terminal ambiyansı (atmosferi), terminalin temizliği, tuvaletlerin erişilebilirliği ve tuvaletlerin temizliği olduğu görülmektedir.

Terminal fiziksel işlevsellik faktörü altında yer alan ifadelerden en fazla standardize edilmiş katsayıya ISL25: “Terminaldeki tesisler ve boşluk tasarımı” değişkeninin sahip olduğu görülmektedir. Yolcuların fiziksel işlevsellik faktöründe sırasıyla önem verdikleri unsurların; işlevsel tasarıma sahip olması, terminalin açıkça belirtilmiş güzergahlara sahip olması, havalandırmanın yeterli olması, bekleme alanlarında yeteri kadar oturabilecekleri alan bulunması, rahat bir bekleme alanı sunan modern bir terminal olması ve en son terminal içindeki sıcaklık olduğu görülmüştür.

Terminal tesisleri faktörü altında yer alan ifadelerden en fazla standardize edilmiş katsayıya TES17: “Banka, ATM veya para değiştirme kurumlarının hizmeti” değişkeninin sahip olduğu görülmektedir. Yolcuların terminal tesisleri faktöründe sırasıyla önem verdikleri unsurların; kambiyo işlemlerini yapabileceği banka gibi kurumların olması, alışveriş yapabileceği mağaza çeşitliliğinin fazla olması, mağazadaki fiyatların uygun olması ve yiyecek-içecek fiyatlarının uygun olması olduğu görülmüştür. Veri toplama sürecinde yolcular ile yapılan görüşmelerde ve de anket formuna bildirilen şikayetlerde; her iki terminalde de yolcuların fiyatlar konusundaki ortak şikayetlerinin terminaldeki fiyatların tatil yaptıkları bölgedeki fiyatlardan çok yüksek seviyede olduğu yönündedir.

Terminal personeli faktörü altında yer alan ifadelerden en fazla standardize edilmiş katsayıya PER6: “Pasaport kontrolü yapan çalışanların etkinliği” değişkeninin sahip olduğu görülmektedir. Yolcuların terminal personeli faktöründe sırasıyla önem verdikleri unsurların; pasaport kontrolü yapan polislerin etkili çalışması, güvenlik personelinin nazik olması, güvenlik incelemesinde hassas olunması, pasaport polislerinin nazik ve yardımsever olması, güvenlik kontrollerinde beklemenin az olması, pasaport kontrol işlemlerinin hızlı olması, check-in

personelinin nazik ve yardımsever olması, etkili çalışması ve check-in kuyruğunda bekleme süresinin az olmasını olduğu görülmüştür. Görüldüğü üzere yolcular en kısa zamanda bagaj, bilet, pasaport kontrol işlemlerini bitirip gümrüksüz sahaya (hava sahası) geçmek istemektedirler. Böylelikle bu süreçlerin yarattığı stresten dolayıısı ile uçağı kaçıрма korkusundan kurtulacaklar hem de mağazalara göz gezdirmeye ve satın almada bulunmak için fırsat bulabileceklerdir. Thomas(1997) yolcuların uçuşa kayıt işlemlerini bitirdikten sonra gerilimlerinin sona erdiğini ve gerilimin yerini heyecanın kaplayarak, satın alma ya da bir şeylere göz atmak için uçuştan önceki zamanlarını harcadıklarını bulgulamıştır.

Kendi yolunu bulma faktörü altında yer alan ifadelerden en fazla standardize edilmiş katsayıya YOL13: “Terminal içi işaret yönlendiricileri” değişkeninin sahip olduğu görülmektedir. Yolcuların terminal personeli faktöründe sırasıyla önem verdikleri unsurların; terminal içerisinde yönlendirici tabelaların yeterli olması, uçuş bilgi ekranlarının rahatlıkla okunabilmesi ve yolunu rahatlıkla bulabilmesi olduğu görülmektedir. Yolcunun terminal içerisinde kolaylıkla hedefine ulaşabilmesinin sağlanmasının terminal hizmet kalitesini arttırdığı görülmektedir.

Önerilen araştırma modelinde terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörler arasındaki ilişkiye bakıldığında zaman en yüksek ilişkinin terminal ortamı ile terminal fiziksel işlevsellik faktörü arasında (0,83) olduğu görülmektedir. Fiziksel işlevselliğin terminal tesisleri faktörü ile (0,73), kendi yolunu bulma faktörü ile (0,61) ve terminal personeli faktörü ile (0,63) korelasyon içerisinde. Bu güçlü ilişkiler, yolcuların bu faktörlere ilişkin pozitif algılarının diğer faktörleri de pozitif yönde etkileyeceği anlamının çıkartılmasına sebep olmaktadır. Terminal ortamı faktörü; terminal tesisleri ile (0,66), kendi yolunu bulma faktörü ile (0,50) ve terminal personeli faktörü ile (0,65) pozitif korelasyona sahiptir. Terminal tesisleri faktörü; kendi yolunu bulma faktörü ile (0,50) ve terminal personeli faktörü ile (0,53) korelasyon göstermektedir. Kendi yolunu bulma faktörünün de terminal personeli ile (0,62) korelasyon içerisinde olduğu görülmektedir. İlişkilerin tamamı $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır. Hizmet kalitesini olumlu değerlendiren müşterilerde müşteri memnuniyetinin de yüksek seviyede olduğu bazı çalışmalarda görülmektedir.(Deng, Lu, Wei ve Zhang, 2010), (Saif Ullah Malik, 2012), (Tarn, 1999) ve (Mosahab, Mahamad, ve Ramayah, 2010)

Havalimanı terminal hizmet kalitesi ölçeğinin önerildiği bu çalışmada, en önemli iki faktörün terminal fiziksel işlevsellik ve terminal ortamı faktörü olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer terminal personeli, kendi yolunu bulma ve terminal tesisleri faktörlerinin görece daha az önemli olduğu tespit edilmiştir. Yolcuların kendi yolunu kolayca bulabildikleri ancak terminal tesislerinin mağazaların ve yiyecek-içecek ünitelerinin fiyatlarındaki yükseklikten dolayı hizmet kalitesi algısını düşürdüğü düşünülmektedir.

- Terminalde çalışan tüm personelin (polis, yer hizmetleri personeli dahil), müşteri memnuniyetinin artırılması konusunda sürekli eğitime alınması sağlanmalıdır. Çünkü yolcu personeli terminal işletmecisinin veya diğer kuruluşların personeli diye ayırmamaktadır.
- Yolcuların en hızlı şekilde terminalin gümrüksüz sahasına (hava tarafı) alınması gerekmektedir. Böylelikle hem yolcunun stres düzeyi azalacak hem de satın almada bulunması için daha fazla zamanı kalacak, böylelikle terminal işletmecisinin gelirlerinde artış sağlanabilecektir.

- Terminali en sık kullanan milliyetlerin tespit edilip o milliyetlerdeki kişilerin tipik özelliklerine ilişkin çalışanlara bilgilendirici eğitimler verilmelidir.
- Mümkünse yiyecek-içecek fiyatlarının bölgedeki turistik tesislerdeki fiyatlar seviyesine indirilmesinde fayda vardır. Yolculardaki “çok pahalı” havalimanı algısının kırılmasında fayda sağlayacaktır.

Araştırma Kısıtları ve Gelecek Çalışmalar için Öneriler

Araştırmanın en önemli kısıtını veri toplama sürecindeki zaman baskısı oluşturmaktadır. Veri toplama sürecinin tüm yıla yayılamamış olması araştırma sonuçlarının tüm yolculara genellenmesi açısından kısıt oluşturmaktadır.

Önerilen terminal hizmet kalitesi modelinin diğer havalimanlarında da test edilerek doğrulanması faydalı olacaktır. Elde edilen bulgular turistik amaçlı seyahat eden yolcuların çok yüksek oranda olduğu havalimanlarından elde edildiği için, özellikle Atatürk Havalimanı gibi turistik amaçlı seyahatin yanı sıra iş amaçlı seyahat eden yolcuların kullandığı havalimanlarında da uygulanmasında yarar görülmektedir.

Ölçeğin demografik verilere göre detaylı bir şekilde ilerideki araştırmalarda kullanılması ile terminal hizmet kalitesinin demografik özelliklere göre şekillenmesini sağlayacağı düşünülmektedir. Böylelikle terminal işletmecilerinin gelirlerinin arttırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Air Passenger Market Analysis (2013), Erişim:<http://www.iata.org/about/Documents/iata-annual-review-2013-en.pdf>.
- ARENI, C., & KIM, D. (1994). The influence of in-store lighting on consumers' examination of merchandise in a wine store. *International Journal of Research in Marketing*, 11, 117-125.
- BABAKUS, E., & MANGOLD, W. G. (1992). Adapting The SERVQUAL Scale To Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767.
- BAYRAM, N. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, AMOS Uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- BEKTAŞ, H., & AKMAN, S. U. (2013). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği: Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi. *Istanbul University Econometrics & Statistics E-Journal*, 18(1).
- BLUNCH, N. (2012). *Introduction to Structural Equation Modeling Using IBM SPSS Statistics and Amos* (Second Edition edition.). Los Angeles, Calif: SAGE Publications Ltd.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum* (16. Baskı.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- BYRNE, B. M. (2009). *Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming, Second Edition* (2 edition.). New York: Routledge.
- CRAWFORD, G., & MELEWAR, T. C. (2003). The Importance Of Impulse Purchasing Behaviour In The International Airport Environment. *Journal of Consumer Behaviour*, 3(1), 85–98.
- ÇOKLUK, Ö., ŞEKERCİOĞLU, G., & BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik, SPSS ve LISREL Uygulamaları* (2. Baskı.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- DE NICOLA, A., GITTO, S., & MANCUSO, P. (2013). Airport quality and productivity changes: A Malmquist index decomposition assessment. *Transportation Research: Part E*, 58, 67–75
- DENG, Z., LU, Y., WEI, K. K., & ZHANG, J. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study Of Mobile Instant Messages In China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289–300.
- DHMI, <http://www.dhmi.gov.tr/istatistik.aspx>, Erişim Tarihi: 13.05.2014.
- DPT, 9. Kalkınma Planı (2007-2013)Havayolu Ulaşımı Özel İhtisas Komisyonu Raporu,2006:7).
- EKINCI, Y., DAWES, P. L., & MASSEY, G. R. (2008). An Extended Model Of The Antecedents and Consequences Of Consumer Satisfaction For Hospitality Services. *European Journal of Marketing*, 42(1/2), 35–68.
- ENTWISTLE, M. (2007). Customer Service and Airport Retail: Stimulate Passenger Spending. *Journal of Airport Management*, 1(2), 151–157.
- ERNICO, S., BOUDREAU, B., REIMER, D., & VAN DEEK, S. (2012). ACRP Report 66 : Considering Evaluating Airport Privatization.
- FODNESS, D., & MURRAY, B. (2007). Passengers' Expectations Of Airport Service Quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492–506.
- FREATHY, P., & O'CONNELL, F. (2003). Employment relationships within European airport retailing. *The Service Industries Journal*, 23(4), 114–134.
- GEUENS, M., VANTOMME, D., & BRENGMAN, M. (2004). Developing A Typology Of Airport Shoppers. *Tourism Management*, 25(5), 615–622.
- GKRITZA, K., NIEMEIER, D., & MANNERING, F. (2006). Airport Security Screening and Changing Passenger Satisfaction: An Exploratory Assessment. *Journal of Air Transport Management*, 12(5), 213–219.
- HSU, C.-I., & CHAO, C.-C. (2005). Space Allocation For Commercial Activities At International Passenger Terminals. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 41(1), 29–51.
- http://www.ubak.gov.tr/BLSM_WIYS/UBAK/tr/dokuman_ust_menu/projeler_faaliyetler/20090610_160421_204_1_64.html, Erişim Tarihi: 28.01.2013

- ICAO Annual Report 2012. Erişim: http://www.icao.int/publications/Documents/10001_en.pdf
- KIM, H., & SHIN, J.-H. (2001). A Contextual Investigation Of The Operation And Management Of Airport Concessions. *Tourism Management*, 22(2), 149–155.
- KOÇBEK, AYSEL DEFNE (2005). *Yiyecek İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Etnik Restoranlara Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- LIVINGSTONE, A., POPOVIC, V., KRAAL, B. J., & KIRK, P. J. (2012). Understanding The Airport Passenger Landside Retail Experience (Vol. 1). Presented at the DRS 2012 Bangkok–Research: Uncertainty, Contradiction and Value.
- MEYDAN, C. H., & ŞEŞEN, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- MOSAHAB, R., MAHAMAD, O., & RAMAYAH, T. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, 3(4).
- NEUFVILLE, R. D., & ODONI, A. (2003). *Airport Systems: Planning, Design, and Management*. New York: McGraw-Hill Companies.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- PERNG, S.-W., CHOW, C.-C., & LIAO, W.-C. (2010). Analysis Of Shopping Preference And Satisfaction With Airport Retailing Products. *Journal of Air Transport Management*, 16(5), 279.
- ROWLEY, J., & SLACK, F. (1999). The Retail Experience In Airport Departure Lounges: Eeaching For Timelessness And Placelessness. *International Marketing Review*, 16(4/5), 363–376.
- SAIF ULLAH MALIK. (2012). Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. *International Journal of Marketing Studies*, (1).
- SAUNDERS, M. N. K., LEWIS, P., & THORNHILL, A. (2000). *Research Methods for Business Students* (2 edition.). Harlow, England ; New York: Pearson Education.
- SCHUMACKER, R. E., & LOMAX, R. G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling: Third Edition* (3 edition.). New York: Routledge.
- ŞİMŞEK, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- TARN, J. L. (1999). The Effects Of Service Quality, Perceived Value And Customer Satisfaction On Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 6(4), 31–43.

- THOMAS, D. (1997). *Retail and Leisure Developments at London Gatwick Commercial Airport*. England: British Airport Authority.
- TIMOTHY, D. J., & BUTLER, R. W. (1995). Cross-Border Shopping: A North American Perspective. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 16–34.
- TORRES, E., DOMINGUEZ, J. S., VALDES, L., & AZA, R. (2005). Passenger Waiting Time In An Airport And Expenditure Carried Out In The Commercial Area. *Journal of Air Transport Management*, 11(6), 363–367.
- Türkiye Havacılık Meclisi Raporu 2012. Erişim: http://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/TOBB_havacilik_meclis_sektor_2012.pdf